



Proyecto de Innovación

Convocatoria 2018/2019

Proyecto 70/2018

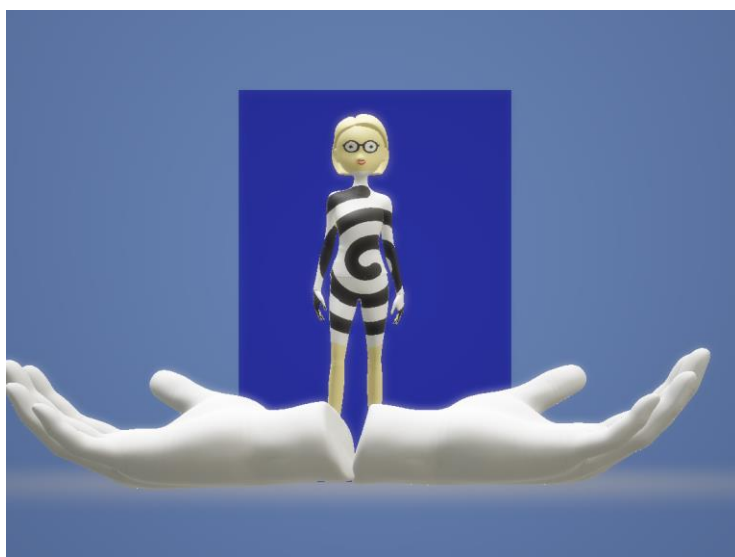
¿NECESITAMOS UN ASISTENTE VIRTUAL PARA APOYO Y FORMACIÓN  
PERMANENTE DE PROFESORES, ALUMNOS Y EGRESADOS EN NUESTRA PÁGINA  
WEB?

Ana Lambea Rueda

Facultad de Derecho

Departamento de Derecho Civil

# ***¿NECESITAMOS UN ASISTENTE VIRTUAL PARA APOYO Y FORMACIÓN PERMANENTE DE PROFESORES, ALUMNOS Y EGRESADOS EN NUESTRA PÁGINA WEB?***



**Proyecto INNOVA UCM 70/2018**

Proyecto interfacultativo: Facultad de Derecho y Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Proyecto interdepartamental: Derecho Civil Derecho Mercantil y financiero y tributario Derecho laboral.

## **1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto.**

El desarrollo de la inteligencia artificial ofrece metodologías innovadoras. El asistente virtual puede resultar de gran utilidad para un contacto y formación permanente, y es una realidad en creciente expansión en el ámbito empresarial.

Este proyecto de innovación se apoya en cuestiones de desarrollo tecnológico de nuestra realidad social, cada vez más inmersa en un mundo de ciencia, tecnología e ingeniería, que se va extendiendo rápidamente al resto de disciplinas científicas. El proyecto trata de investigar

acerca de las cuestiones que la asistencia virtual puede aportar a la enseñanza universitaria. Pese a los esfuerzos destinados a informar a profesores, alumnos y egresados, se observa la existencia de dificultades en el acceso a la información, generalmente por desconocimiento respecto a la existencia de ciertos recursos que la UCM tiene disponibles, o bien por cuestiones relacionadas con el acceso a la misma.

Se trata de identificar las necesidades no resueltas y otras cuestiones de interés, y proponer la utilización del asistente virtual como herramienta de apoyo en el acceso, la formación presente y futura, con carácter permanente, al alumno y al profesor; ello supone su utilidad en el momento presente y en el futuro, como herramienta de formación y acceso permanente.

Las nuevas tecnologías deben integrarse en el proceso de aprendizaje. Varios miembros del equipo tienen contacto con el sector de la robótica, que tiene mucho que aportar al ser humano.

La originalidad del Proyecto estriba precisamente en el planteamiento de la incorporación de la asistencia virtual e inteligencia artificial para la asistencia y apoyo a los alumnos y profesores. El uso de la tecnología es cada vez más mayor, y puede revertir en beneficio al alumno desde una perspectiva más amplia de la que un profesor individualmente puede ofrecerle; se lograría así el acceso a la información con una intervención humana mínima, en cualquier momento y en cuestiones generales de amplio espectro, al que cada profesor en su especialidad no llega a abarcar, y los programas voluntarios de mentorías tampoco.

En el ámbito europeo es cada vez mayor la preocupación por el uso y aplicaciones de la tecnología. Por ello, en primer lugar, es importante detectar las necesidades reales de los alumnos, las lagunas de información y las dificultades para encontrarla, habilitando encuestas y grupos de trabajo, y profundizar sobre las cuestiones de interés a juicio del profesorado.

## **2. Objetivos alcanzados**

### **DENTRO DE LOS OBJETIVOS GENERALES SE HAN BUSCADO LOS SIGUIENTES**

1. Conocimiento de la Universidad tanto en sus características puramente administrativas, como en la naturaleza de sus servicios, razón de su existencia, los alumnos, sus profesores, la docencia y la investigación
2. Conocimiento y gestión de la navegación en temas ajenos en la vida ordinaria para el alumno, con toda la estructura y actividades existentes para desarrollar las distintas políticas en estas materias.
3. Conocimiento de los servicios ofrecidos al alumnado en el ámbito administrativo, social...
4. Conocimiento de los aspectos más interesantes sobre docencia e investigación.
5. Conocimiento de la vida universitaria a nivel académico, administrativo, cultural y social.
6. Gestión de toda la información que nos ofrece el conocimiento de las realidades mencionadas.
7. Detección de las carencias de información y de gestión de la web tanto de la Universidad Complutense, como de las específicas de cada Facultad.
8. Cuantificación de la información ofrecida en la web y las carencias de ésta.
9. Justificación de un asistente virtual para colmar las lagunas y recuperar déficits.
10. Propuesta de mejoras a través de un asistente virtual, tras el análisis de los resultados de las encuestas.

### **OBJETIVOS CONCRETOS ALCANZADOS**

1. Aproximación de la aplicación de un asistente virtual a la enseñanza universitaria.
2. Estudio de las necesidades de alumnos no resueltas en el ámbito jurídico: realización de un trabajo colaborativo entre los alumnos, favorecer la iniciativa y emprendimiento y la identificación de las propias necesidades.
3. Profundización sobre realidades pendientes de resolver a juicio del profesorado: sesiones en equipo.
4. Presentación conjunta de cuestiones que se podrían apoyar en la asistencia virtual.
5. Posible planteamiento, para un futuro desarrollo, de las líneas de un proyecto piloto de asistente virtual en el ámbito de la Facultad de Derecho en particular, con resultados exportables a la UCM

6. Se persigue el ofrecer al alumno un contacto de apoyo y formación permanente en la UCM
7. Se pretende investigar acerca de un instrumento que permita ampliar la demanda del alumnado, ofreciendo información y asistencia general y contribuyendo a la eficiencia del desarrollo docente y la competitividad de la Universidad
8. Desarrollar e incorporar metodologías del ámbito empresarial al entorno universitario, favoreciendo el contacto con la realidad empresarial –digital-, y animando a los alumnos hacia la necesidad de asistencia, comunicación y formación permanente.

### 3. Metodología empleada en el proyecto

#### CALENDARIO DE ACTUACIONES Y ACTIVIDADES

1. Reuniones de profesores y exposición de necesidades y cuestiones no resueltas –julio a septiembre 2018-.
2. Elaboración de una encuesta de opinión y revisión por el equipo de trabajo -21 profesores- -octubre 2018-  
ANA LAMBEA RUEDA; MARÍA AMPARO GRAU RUIZ; YOLANDA SANCHEZ-URAN AZAÑA; CHRISTI AMESTI MENDIZABAL; IRENE BRIONES MARTINEZ ; CARMEN CALLEJO RODRÍGUEZ; CARMEN MUÑOZ GARCIA; ISABEL DE LA IGLESIA MONJE; ANA CRISTINA FERNANDEZ CANO; TOMAS ENRIQUE LOPEZ RUIZ; TANIA VÁZQUEZ MUIÑA; JOSEFINA FERNANDEZ GUADAÑO; BELEN GARCIA CARRETERO; MARTA MARIA VERDESOTO GOMEZ; MANUELA MORENO MANCEBO; GASPAR DE LA PEÑA VELASCO; JAVIER MARTÍN; RAMÓN FALCÓN Y TELLA; BEATRIZ INMACULADA GUTIERREZ-SOLAR CALVO; ELENA FERNÁNDEZ DE LA IGLESIA; MANUEL ALEJANDRO SANCHEZ CASTRO.
3. Organización de trabajo colaborativo de alumnos. Comunicación de la encuesta a los alumnos. Tamaño de la muestra: más de 2000 alumnos. Respuestas de la encuesta: 208 respuestas –noviembre 2018 a abril 2019-
4. Estudio y reflexiones sobre las respuestas obtenidas mediante un documento compartido conjunto de todos los integrantes del equipo –mayo 2019-.
5. Conclusiones finales –mayo 2019-

#### PROCEDIMIENTO UTILIZADO

Encuesta a estudiantes de Grado, Doble Grado, Máster, Doctorado, Títulos Propios y otros cursos de especialización: redacción y desarrollo, estudio de respuestas, conclusiones finales.

#### **4. Recursos humanos**

EL EQUIPO DE TRABAJO: ha estado formado por 21 profesores de varias facultades, y varios departamentos:

ANA LAMBEA RUEDA; MARÍA AMPARO GRAU RUIZ; YOLANDA SANCHEZ-URAN AZAÑA; CHRISTI AMESTI MENDIZABAL; IRENE BRIONES MARTINEZ ; CARMEN CALLEJO RODRÍGUEZ; CARMEN MUÑOZ GARCIA; ISABEL DE LA IGLESIA MONJE; ANA CRISTINA FERNANDEZ CANO; TOMAS ENRIQUE LOPEZ RUIZ; TANIA VÁZQUEZ MUIÑA; JOSEFINA FERNANDEZ GUADAÑO; BELEN GARCIA CARRETERO; MARTA MARIA VERDESOTO GOMEZ; MANUELA MORENO MANCEBO; GASPAR DE LA PEÑA VELASCO; JAVIER MARTÍN; RAMÓN FALCÓN Y TELLA; BEATRIZ INMACULADA GUTIERREZ-SOLAR CALVO; ELENA FERNÁNDEZ DE LA IGLESIA; MANUEL ALEJANDRO SANCHEZ CASTRO.

EL GRUPO DE ALUMNOS PROPUESTOS: El número de alumnos propuestos para encuestar ha sido de más de 2000.

EL NÚMERO DE ALUMNOS QUE RESPONDEN A LA ENCUESTA: ha sido de 208

## **5. Desarrollo de las actividades**

- Reunión inicial y formación del equipo de trabajo: junio 2018
- Identificación de necesidades: reuniones con biblioteca y secretaria: julio y septiembre 2018
- Reunión del equipo de trabajo: septiembre 2018
- Identificación de tareas a realizar y calendario de actuaciones: agosto/septiembre 2018
- Encuesta –desarrollo primer borrador-: agosto 2018
- Estudio de preguntas de la Encuesta en grupos de trabajo: septiembre 2018
- Alumnos: identificación de la muestra de alumnos por grados, cursos y años: septiembre 2018.
- LANZAMIENTO DE LA ENCUESTA: octubre 2018
- PRIMERA VALORACIÓN RESULTADOS DE LA ENCUESTA CON ALUMNOS DEL PRIMER CUATRIMESTRE: diciembre 2018
- SEGUNDA FASE DE LA ENCUESTA: enero 2019
- SEGUNDA VALORACIÓN RESULTADOS DE LA ENCUESTA CON ALUMNOS DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE: abril 2019
- VALORACIÓN FINAL Y REDACCIÓN DE DOCUMENTO DE CONCLUSIONES MEDIANTE DOCUMENTO COMPARTIDO: mayo 2019

## **ENLACE A LA ENCUESTA**

<https://docs.google.com/forms/d/1dlgaK320I9V30shO1HmsBj1AV9uq-P6BXyyb9tQizUs/edit?chromeless=1#responses>

## **CONCLUSIONES**

Este proyecto ha trabajado sobre la asistencia virtual y su aportación a la enseñanza universitaria. En particular, se ha tratado de identificar las necesidades no resueltas de nuestros estudiantes y otras cuestiones de interés, para proponer la utilización de un asistente virtual como herramienta de apoyo en el acceso a la información curricular y la formación.

Para ello se ha realizado una encuesta *on line* a estudiantes de: Grado, Doble Grado, Máster, Doctorado, Títulos Propios y otros cursos de especialización de las Facultades de Derecho y Económicas y Empresariales.

Hemos constatado que los alumnos de la muestra son usuarios avanzados que utilizan y, por



tanto, demandan frecuentemente el acceso a los recursos digitales. Por lo que la frecuencia y el uso declarado por los alumnos contribuyen a avalar las conclusiones que se presentan en este estudio.

La inmensa mayoría de los estudiantes manifiesta que vería favorable el acceso a ayuda virtual acerca de la UCM, la Facultad, e información sobre los servicios generales y las aulas. La asistencia virtual implica facilitar el acceso a la información diversa que, como se pone de manifiesto en los resultados, es muy valorado por los propios estudiantes.

Del mismo modo, aunque casi la mitad de los alumnos manifestaron encontrar información sobre notas EVAU, Preinscripción, convalidación de estudios e información económica de los mismos en la página web de la Universidad, con una mayoría abrumadora, o práctica unanimidad, indican que consideran favorable la ayuda virtual, especialmente porque es información sobre recursos continuamente demandada en Secretaría de alumnos.

Respecto a los trámites administrativos, el porcentaje de alumnos que no ha encontrado la información sobre matriculación, cambios de grupo o cambios de horario en la web de la Universidad es de más de la mitad de la muestra, consideramos que son cuestiones de consulta reiterada y mecánica que podrían resolverse con una asistencia virtual adecuada, especialmente porque es información sobre recursos continuamente demandada en Secretaría de alumnos. De hecho, los propios estudiantes lo constatan porque casi la totalidad de los mismos se muestran favorables a la ayuda virtual también para estos trámites.

## 6. Anexos

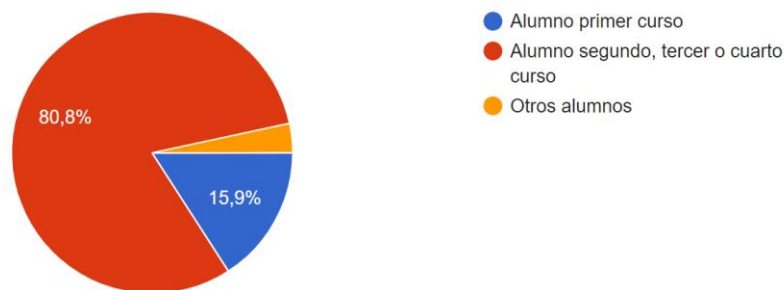
### **¿NECESITAMOS UN ASISTENTE VIRTUAL PARA APOYO Y FORMACIÓN PERMANENTE DE PROFESORES, ALUMNOS Y EGRESADOS EN NUESTRA PÁGINA WEB?**

DATOS DE LA ENCUESTA Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS. Se incorporan las respuestas al final de cada pregunta

#### USUARIOS

A qué grupo de usuarios pertenece

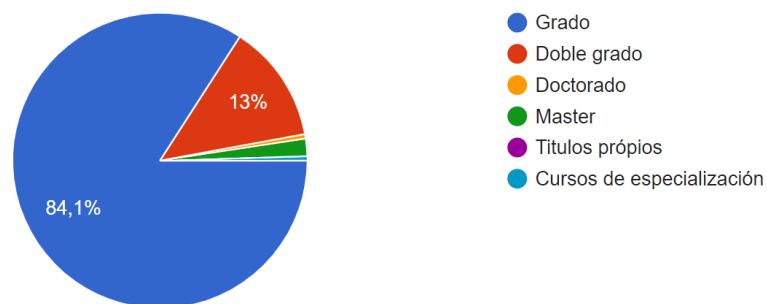
208 respuestas



#### PREGUNTA 1. INDIQUE LOS ESTUDIOS EN QUE ESTÁ MATRICULADO

1. Indique los estudios en los que está matriculado

208 respuestas



Los alumnos que han respondido son mayoritariamente de Grado (84,1 %). También hay de

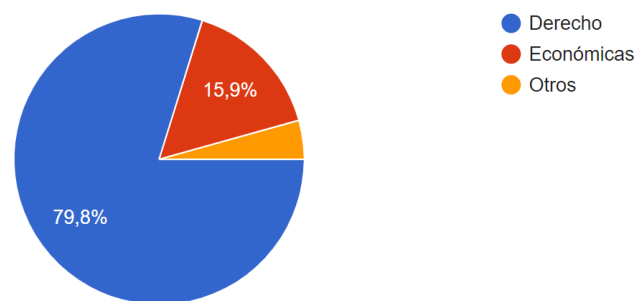
Doble Grado (13%) y el resto (3% en total) son estudiantes de Doctorado, Máster, Títulos Propios y otros cursos de especialización.

Los resultados de la encuesta muestran una relevancia aplicable a los alumnos de grado, especialmente de segundo, tercer o cuarto curso dado que el 80,7 % de los estudiantes está matriculado en los mismos mientras que el 15,9% son discentes de primer año. El 80% de las 195 personas que han contestado son 156, repartidos en los cursos de 2º, 3º o 4º consecuencia de que el grueso de los profesores que integramos el proyecto damos clase en ese ámbito.

## PREGUNTA 2. FACULTAD A LA QUE PERTENECE

### 2. Facultad a la que pertenece

208 respuestas

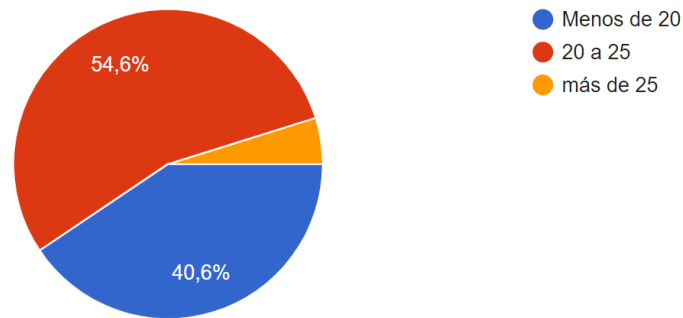


Se trata de un proyecto interfacultativo, por ese motivo el 79,8% de los alumnos que han contestado son de la Facultad de Derecho, el 15,9 % de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y el resto de otras titulaciones. Aunque las páginas web de las Facultades de la Universidad Complutense siguen un patrón común, hay que tener presente que no en todas se accede a los recursos del mismo modo ni cuentan exactamente con la misma información. Por ese motivo, puede haber diferencias significativas entre las respuestas de los alumnos de ambas facultades.

### PREGUNTA 3. EDAD

#### 3. Edad

207 respuestas

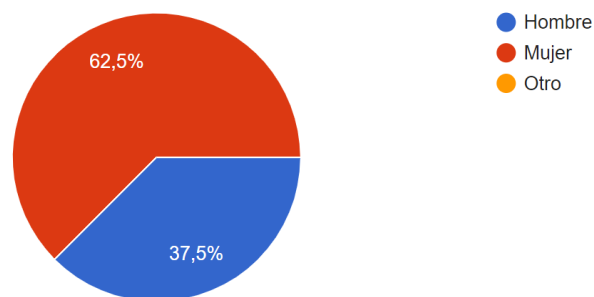


La edad de los estudiantes se encuentra mayoritariamente (54,6%) entre los 20 y 25 años, seguidos con un 40,6% de los menores de 20 años y, el resto (4,8) con más de 25 años. La edad es una variable que afecta a la percepción que tiene el estudiante de los recursos que ofrece la UCM en su página web. La experiencia que va adquiriendo el alumno con el paso del tiempo hace que se familiarice con el acceso a los recursos que necesita.

### PREGUNTA 4. SEXO

#### 4. Sexo

208 respuestas



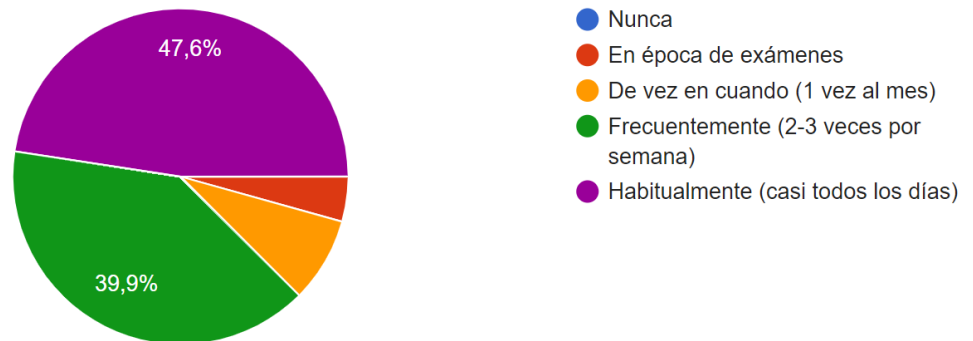
La mayor parte de los estudiantes que han respondido la encuesta son mujeres, el 62,5%, siendo el resto hombres (37,5%). En principio, la variable sexo no debería influir en la percepción acerca de la necesidad de un asistente virtual, no obstante, la mayor parte de los estudios la tienen en cuenta por si hubiera un sesgo en la respuesta en función del género.



## PREGUNTA 5. FRECUENCIA DE USO DE LA PÁGINA WEB DE LA FACULTAD

### 5. Indique la frecuencia de uso de la página web de la Facultad

208 respuestas



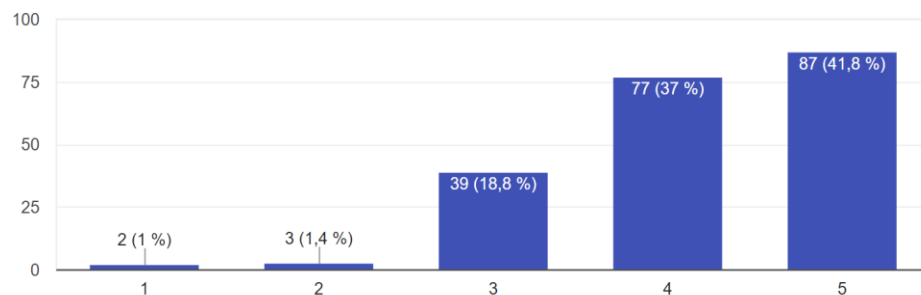
La información ofrecida por las páginas web de las facultades son consultadas casi todos los días como ponen de manifiesto los resultados obtenidos: la mitad de los estudiantes (47,6%) accede casi diariamente, mientras que el 39,9% declara hacerlo dos o tres veces por semana, el resto lo hace de vez en cuando (una vez al mes el 8,2 %) o sólo en épocas de exámenes (4,3 %).

La frecuencia y el uso declarado por los alumnos contribuyen a avalar las conclusiones de este estudio en la medida en que se trata de usuarios avanzados que utilizan y, por tanto, demandan frecuentemente el acceso a los recursos digitales.

## PREGUNTA 6. INDIQUE SU GRADO DE CONOCIMIENTO ACERCA DE LA CIUDAD DE MADRID Y LA LOCALIZACIÓN DE LA UCM EN ELLA

### 6. Indique su grado de conocimiento acerca de la ciudad de Madrid y la localización de la UCM en ella

208 respuestas



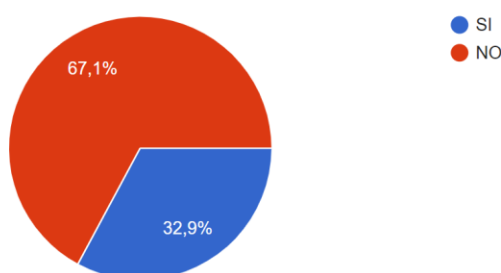
Utilizando una escala tipo Likert donde 1 es el grado mínimo de conocimiento y 5 el máximo, los

estudiantes han manifestado mayoritariamente que conocen bien la Ciudad de Madrid y la localización de la UCM en ella. Siendo muy minoritario el porcentaje (1%) de aquellos que dicen no conocerla. Probablemente, este porcentaje excluye este resultado como relevante. No parecen necesitar dicho contenido, aunque la página web podría recoger un enlace a recursos de interés: maps, transportes urbanos, interurbanos, red de metro, cercanías...

#### **PREGUNTA 6.A. INDIQUE SI HA ENCONTRADO DICHA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD**

6. a. Indique si ha encontrado dicha información en la página web de la Universidad

207 respuestas

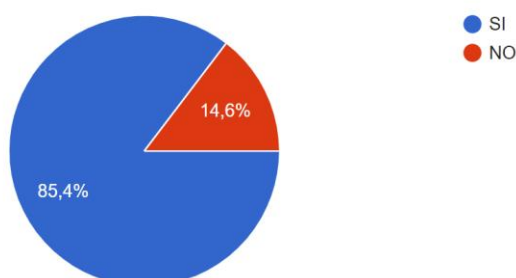


La respuesta mayoritaria de los estudiantes (67,1%) es que no ha encontrado dicha información en la página web de la Universidad mientras que el resto (32,9%) sí que lo ha hecho. El motivo puede deberse a que dicha información generalista es fácilmente accesible desde distintas páginas o aplicaciones web de uso masivo.

#### **PREGUNTA 6.B. INDIQUE SI VERÍA FAVORABLE AYUDA VIRTUAL PARA ENCONTRAR DICHA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD**

6. b Indique si vería favorable ayuda virtual para encontrar dicha información en la página web de la Universidad

205 respuestas



No obstante, los alumnos manifiestan mayoritariamente, 85,4%, que sería útil contar con un

asistente virtual en la Universidad para acceder a dicha información de forma mucho más rápida.

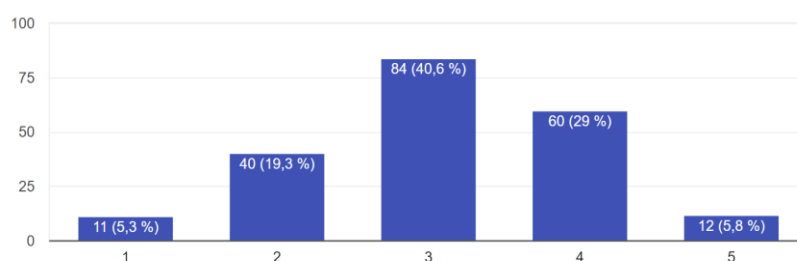
El análisis de esta respuesta en global -6, a y b- nos invita a apostar por una posibilidad de asistencia intermedia, no tanto directa sino más bien la incorporación de enlaces a páginas de interés general sobre callejero, mapas, transportes...

### PREGUNTA 7. INDIQUE SU GRADO DE CONOCIMIENTO ACERCA DE LAS INSTALACIONES DE LA UCM Y DE LA FACULTAD

7. Indique su grado de conocimiento acerca de las instalaciones de la UCM y de la Facultad



207 respuestas

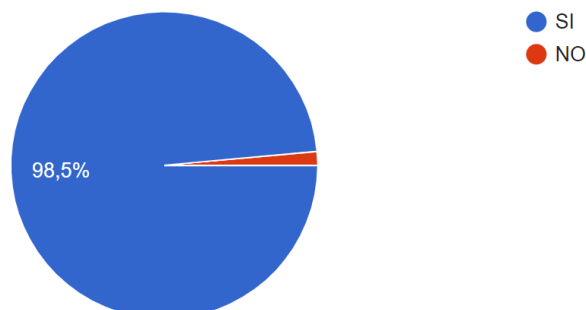


De nuevo, midiendo el grado de conocimiento de los estudiantes acerca de las instalaciones de la UCM y de su Facultad mediante una escala de tipo Likert siendo 1 el grado mínimo y 5 el grado máximo, se observa que la mayoría de los discentes tienen un conocimiento medio-alto mientras que un 24,6% manifiesta un grado bajo o muy bajo.

### 7.A INDIQUE SI VERÍA FAVORABLE EL ACCESO A AYUDA VIRTUAL ACERCA DE LA UCM, LA FACULTAD, E INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS GENERALES Y LAS AULAS

7.a Indique si vería favorable el acceso a ayuda virtual acerca de la UCM, la Facultad, e información sobre los servicios generales y las aulas

206 respuestas



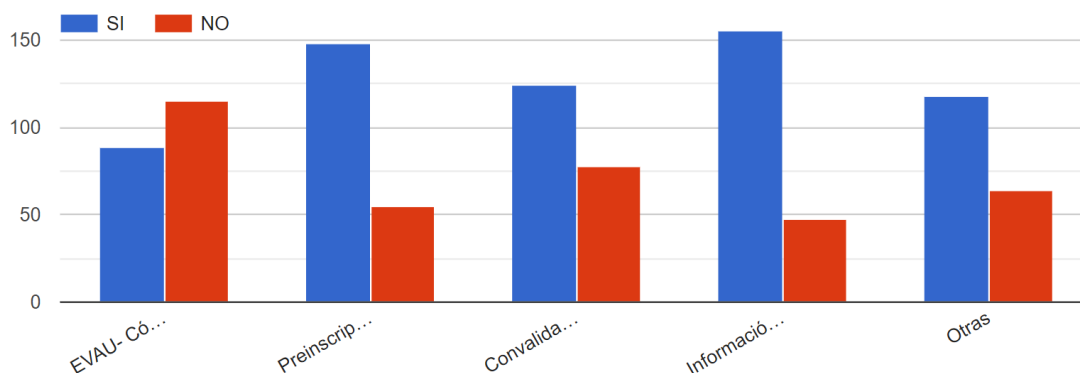


La inmensa mayoría de los estudiantes (98,5%) manifiesta que vería favorable el acceso a ayuda virtual acerca de la UCM, la Facultad, e información sobre los servicios generales y las aulas. La asistencia virtual implica facilitar el acceso a la información diversa que, como se pone de manifiesto en los resultados, es muy valorado por los propios estudiantes.

Un análisis global de ambas preguntas, 7 y 7a, poniéndolo en relación con el tipo de alumno mayoritario, podría llevar a considerar su conocimiento de la UCM como resultado de que el 80% de los encuestados son de segundo, tercer o cuarto curso. En primer curso, probablemente les falta conocimiento suficiente, por ello ven muy favorable la información virtual al respecto.

## PREGUNTA 8 INDIQUE SI LE HAN SURGIDO DUDAS ACERCA DE ESTAS CUESTIONES AL INICIAR SUS ESTUDIOS.

8. Indique si le han surgido dudas acerca de estas cuestiones al iniciar sus estudios

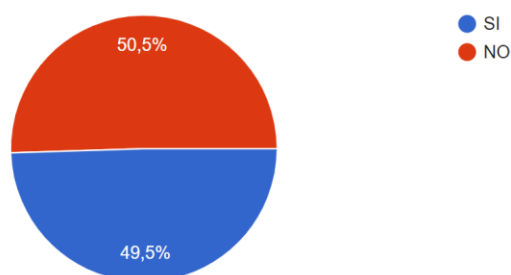


La mayoría de los estudiantes manifiestan las dudas en relación con la preinscripción, así como en cuestiones relativas a la convalidación de estudios, información económica de estudios y otras, siendo mayor el número de alumnos que expresan sus dudas frente a los que señalan que no las han tenido. Sin embargo, esta situación es diferente en la información sobre las notas de la EVAU: en este caso es superior el número de alumnos que señalan que no han tenido dudas frente a los que sí las han tenido.

## 8.A. INDIQUE SI HA ENCONTRADO DICHA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD.

8.a. Indique si ha encontrado dicha información en la página web de la Universidad

202 respuestas

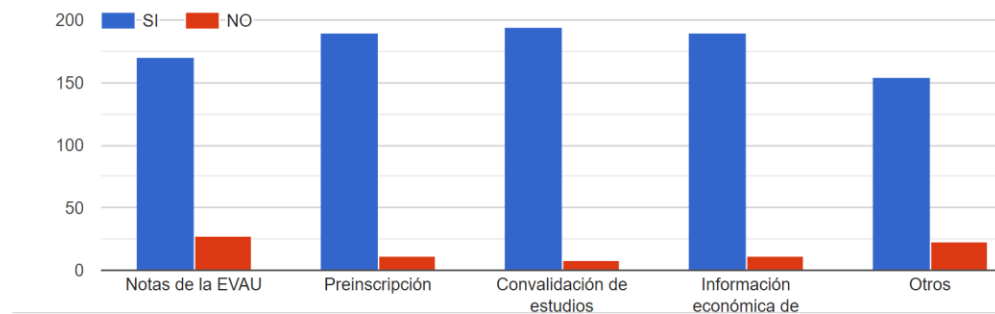


Si bien es mayor el porcentaje de discentes que no han encontrado esa información en la página web de la Universidad (50,5%) que el de los que los han encontrado (49,5%) cabe destacar que

existe un cierto equilibrio entre estas posiciones.

**8.B. INDIQUE SI VERÍA FAVORABLE LA AYUDA VIRTUAL PARA EL ACCESO A INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE NOTAS EVAU, PREINSCRIPCIÓN, CONVALIDACIÓN DE ESTUDIOS, INFORMACIÓN ECONÓMICA DE ESTUDIOS Y OTROS.**

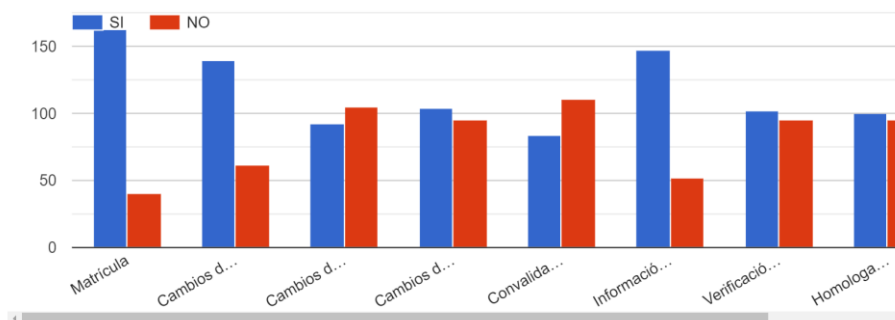
8. b Indique si vería favorable la ayuda virtual para el acceso a información relevante sobre



A pesar de que un 49,5% de los alumnos manifestaron haber encontrado dicha información en la página web de la Universidad, con una mayoría abrumadora, o práctica unanimidad, indican que consideran favorable la ayuda virtual.

## PREGUNTA 9. COMO ESTUDIANTE, INDIQUE SI LE HAN SURGIDO DUDAS ACERCA DE ESTOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

9. Como estudiante, indique si le han surgido dudas acerca de estos trámites administrativos



Prácticamente todos los alumnos expresan que les han surgido dudas respecto a la matrícula; e igualmente cabe destacar la mayoría de dudas referidas a cambios de grupo e información económica de estudios.

Parece que hay menor diferencia en los casos de cambio de estudios, de universidad, de centro, convalidación de estudios, verificación y homologación de títulos

Este dato pone de manifiesto no sólo la posible necesidad de un asistente virtual, sino también la necesidad de clarificar el proceso a través de otros cauces (guías, carteles, personal de apoyo en Facultades...)

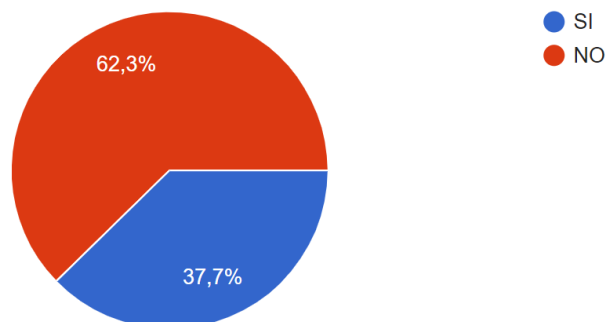
Los problemas a la hora de hacer la matrícula se han incrementado en los últimos años con la completa automatización del proceso, por lo que la necesidad de clarificarlo se convierte en un objetivo prioritario a la hora de mejorar las prestaciones del asistente virtual.

Se debe también el problema de la matrícula, que es la primera toma de contacto con la Universidad y el proceso de matriculación es totalmente diferente del que se hace en Bachiller (ya sea colegio privado o instituto)

### 9.A. INDIQUE SI HA ENCONTRADO DICHA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD.

### 9.a. Indique si ha encontrado dicha información en la página web de la Universidad

199 respuestas

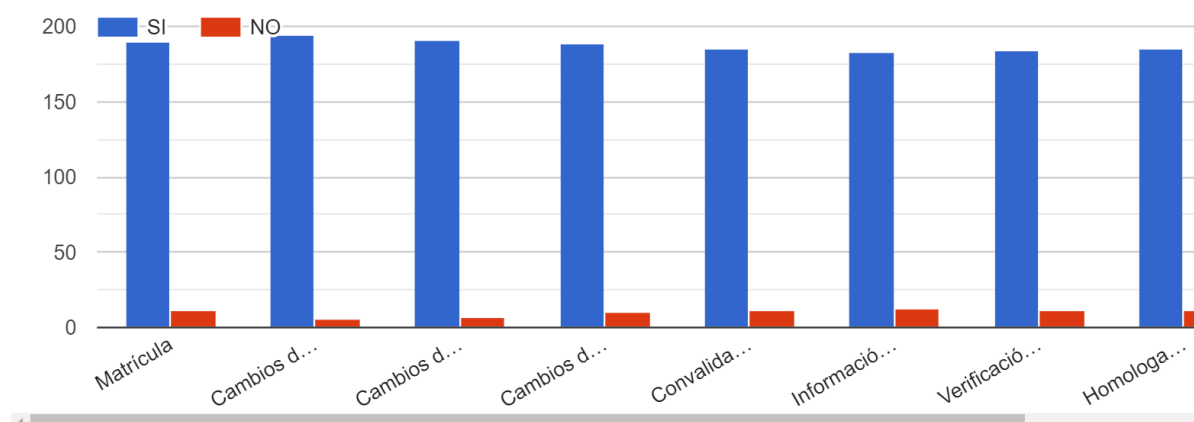


El 62,3% manifiesta que no.

El porcentaje de alumnos que no ha encontrado la información sobre matriculación, cambios de grupo o cambios de horario en la web de la Universidad tiene una entidad tan importante que debe motivar un profundo cambio en el desarrollo futuro de las aplicaciones destinadas a esos fines. Son cuestiones de consulta reiterada y mecánica que podrían resolverse con una asistencia virtual adecuada.

### 9.B. INDIQUE SI VERÍA FAVORABLE LA AYUDA VIRTUAL PARA EL ACCESO A INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS.

9. b Indique si vería favorable la ayuda virtual para el acceso a información relevante sobre trámites administrativos

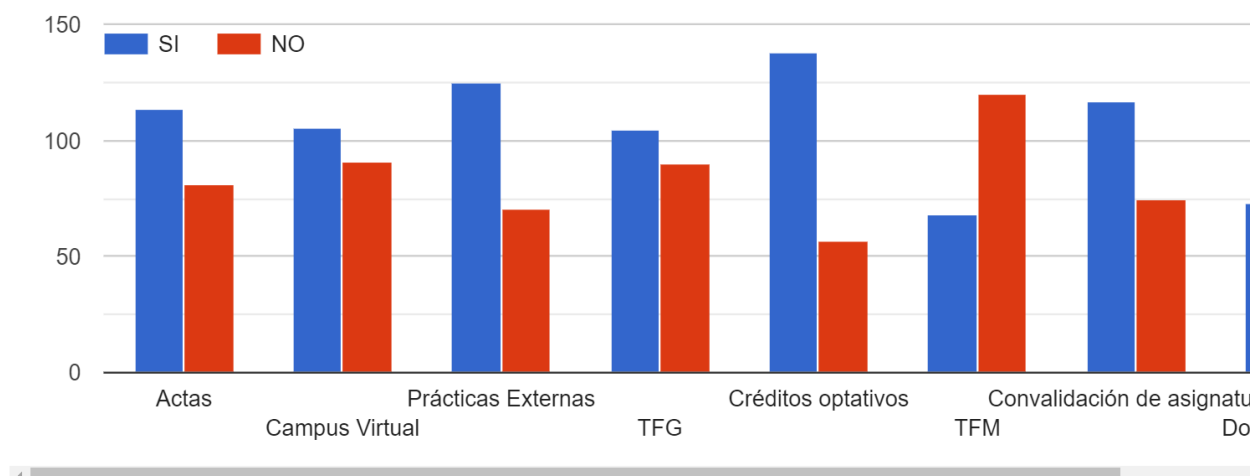


De forma prácticamente unánime (más de un 90%), los estudiantes se muestran favorables a la

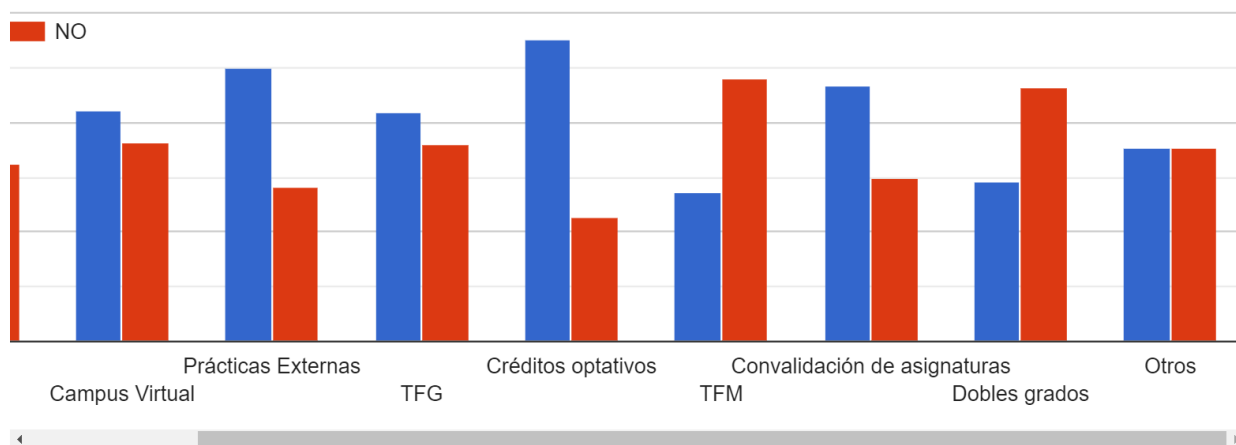
ayuda virtual también para estos trámites.

**PREGUNTA 10. COMO ESTUDIANTE, INDIQUE SI LE HAN SURGIDO DUDAS ACERCA DE LOS SIGUIENTES TRÁMITES ACADÉMICOS.**

10. Como estudiante, indique si le han surgido dudas acerca de estos trámites académicos



10. Como estudiante, indique si le han surgido dudas acerca de estos trámites académicos



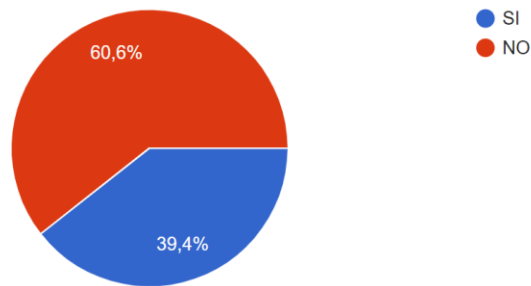
El esquema de esta respuesta se presenta en dos gráficos, ya que la información es más amplia de lo habitual. La encuesta refleja la complejidad de determinados trámites para los alumnos, especialmente llamativo en el caso de los créditos optativos, pero que también se refleja respecto de las prácticas externas, convalidación de asignaturas y actas. Además de la necesidad de un asistente virtual, se está poniendo de manifiesto la necesidad de una mayor información al

alumno a través de todo tipo de cauces.

**10.A. INDIQUE SI HA ENCONTRADO DICHA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD.**

10.a. Indique si ha encontrado dicha información en la página web de la Universidad

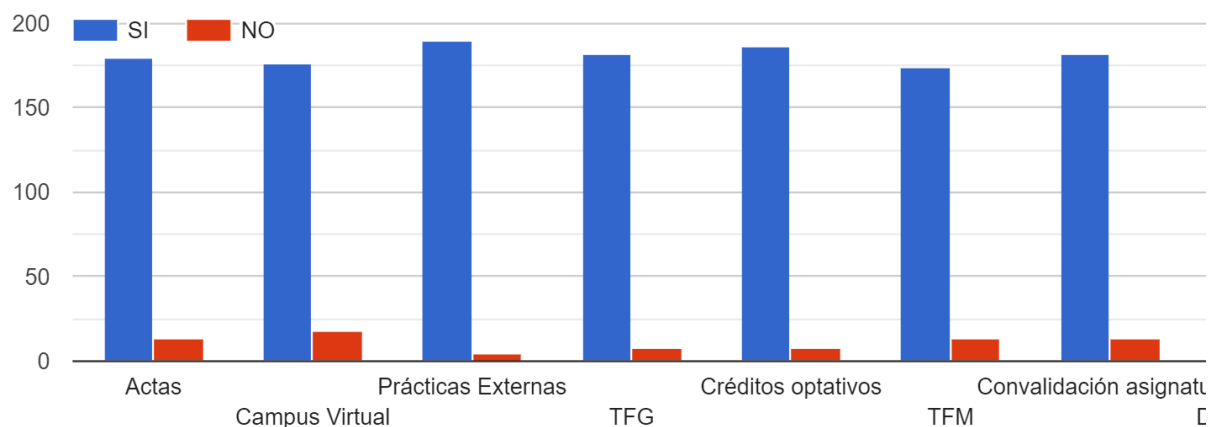
198 respuestas



De nuevo un 60,6% manifiesta que no ha encontrado dicha información en la web de la UCM.

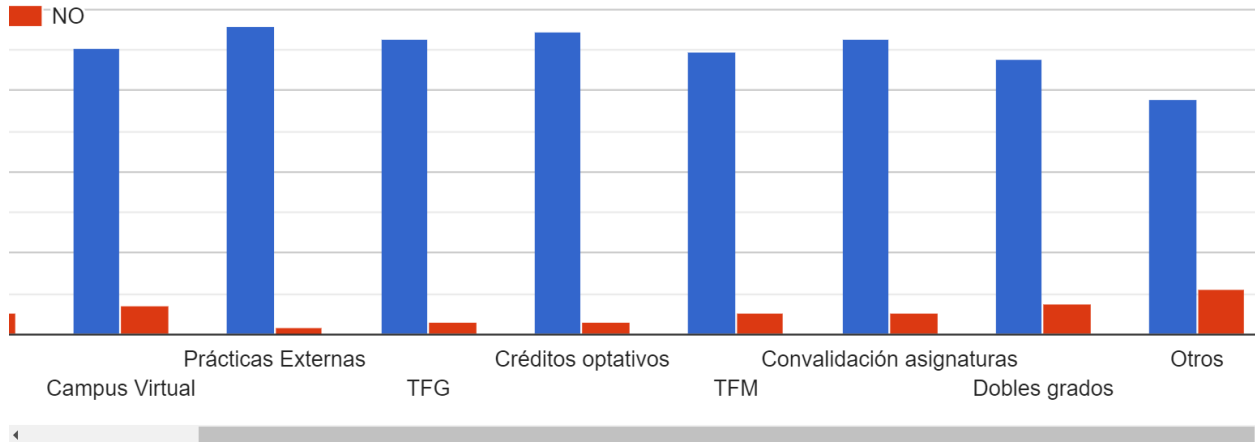
**10.B. INDIQUE SI VERÍA FAVORABLE LA AYUDA VIRTUAL PARA EL ACCESO A INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS.**

10. b Indique si vería favorable la ayuda virtual para el acceso a información relevante sobre trámites académicos





10. b Indique si vería favorable la ayuda virtual para el acceso a información relevante sobre trámites académicos



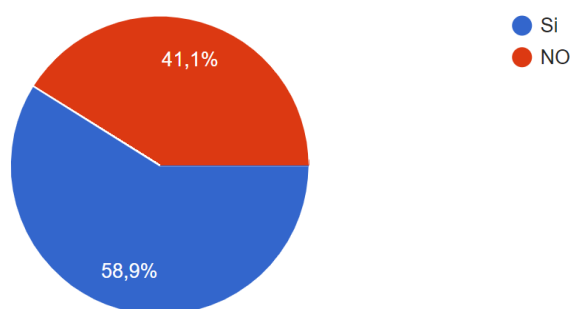
El esquema de esta respuesta se presenta en dos gráficos, ya que la información es más amplia de lo habitual. De forma prácticamente unánime (más de un 90%), los estudiantes se muestran favorables a la ayuda virtual también para estos trámites.

El porcentaje de alumnos que no ha encontrado la información sobre prácticas externas, TFG, créditos optativos, convalidación de asignaturas en la web de la Universidad tiene una entidad tan importante que debe motivar un profundo cambio en el desarrollo futuro de las aplicaciones destinadas a esos fines. Son cuestiones de consulta reiterada y mecánica que podrían resolverse con una asistencia virtual adecuada.

**PREGUNTA 11. INDIQUE SI LE HAN SURGIDO DUDAS ACERCA DE DOCUMENTOS DE UTILIDAD COMO EL CARNET UCM**

11. Indique si le han surgido dudas acerca de documentos de utilidad como el carnet UCM

202 respuestas

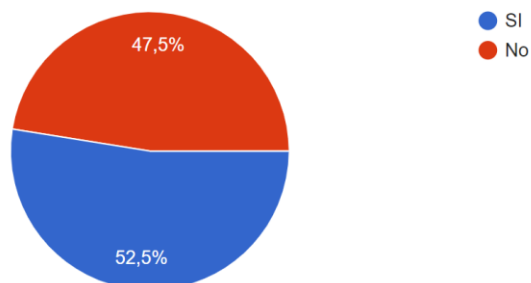


Un 41,1% declara haber tenido dudas al respecto

**11. A. INDIQUE SI HA ENCONTRADO LA INFORMACIÓN ANTERIOR EN LA PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD**

11. a. Indique si ha encontrado la información anterior en la página web de la Universidad

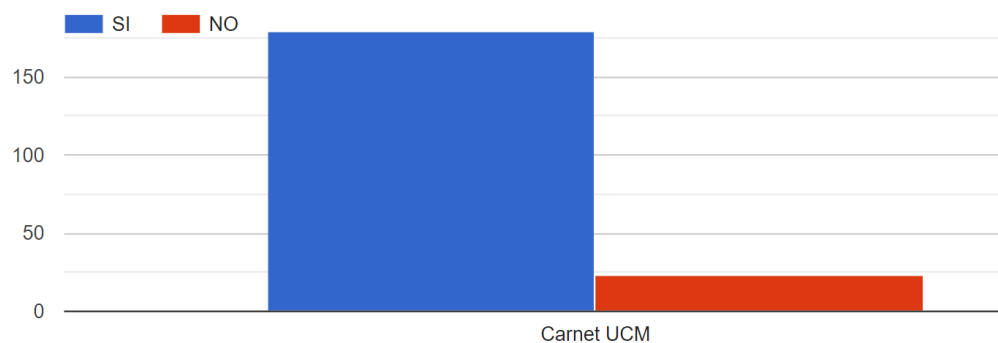
198 respuestas



Un poco más de la mitad del alumnado (52,2%) declara haber encontrado la información relativa al carnet de la UCM en la web de la Universidad.

**11. B. INDIQUE SI VERÍA FAVORABLE LA AYUDA VIRTUAL PARA EL ACCESO A INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE EL CARNET UCM.**

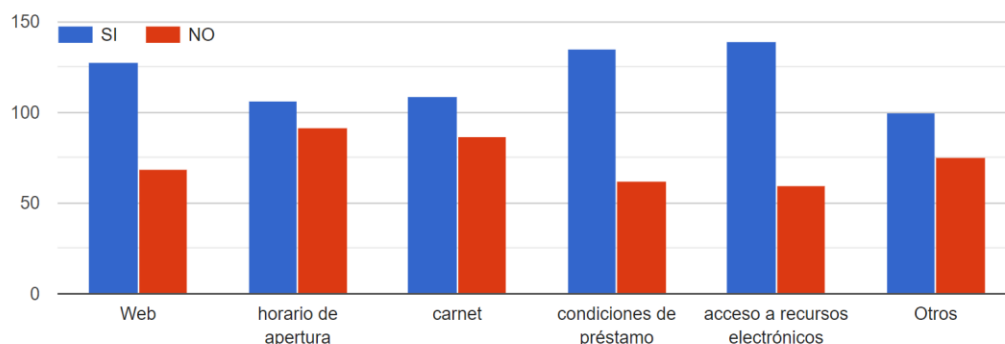
11. b. Indique si vería favorable la ayuda virtual para el acceso a la información relevante acerca de



La casi totalidad de encuestados vería favorable la ayuda virtual para acceder a la información relevante sobre el carnet de la UCM.

**PREGUNTA 12. INDIQUE SI LE HAN SURGIDO DUDAS ACERCA DE LA BIBLIOTECA; WEB, HORARIO DE APERTURA, CARNET, CONDICIONES DE PRÉSTAMO, CÓMO ACCEDER A LOS RECURSOS ELECTRÓNICOS**

12. Indique si le han surgido dudas acerca de Biblioteca: web, horario de apertura, carnet, condiciones de préstamo, cómo acceder a los recursos electrónicos.

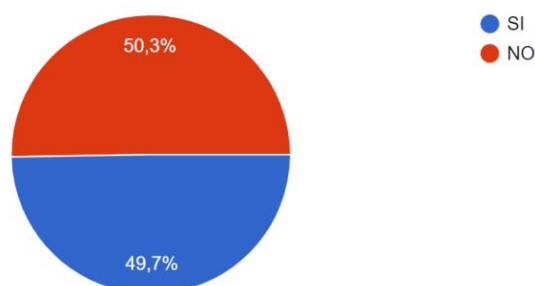


Mayoritariamente, los alumnos que han participado en la encuesta han tenido dudas respecto de la Biblioteca destacando sobre las demás las referentes a la propia web, y las condiciones de préstamo y el acceso a los recursos electrónicos. Ello lleva a concluir que hay un importante trabajo por delante a la hora de clarificar e informar sobre la presentación de los servicios de la Biblioteca.

**12. A. INDIQUE SI HA ENCONTRADO LA INFORMACIÓN ANTERIOR EN LA PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD**

12 a. Indique si ha encontrado la información anterior en la página web de la Universidad

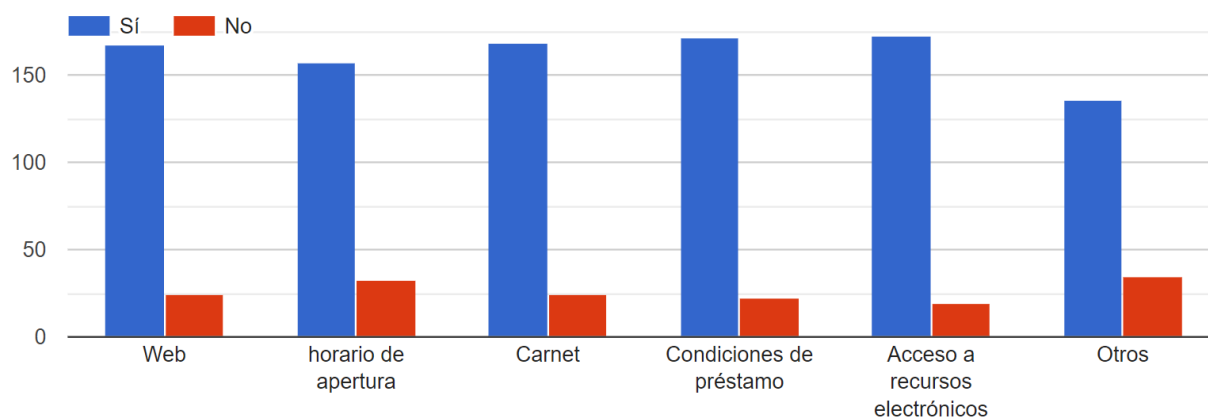
195 respuestas



Un poco más de la mitad del alumnado (50,3%) declara haber encontrado la información relativa al carnet de la UCM en la web de la Universidad.

**12. B. INDIQUE SI VERÍA FAVORABLE LA AYUDA VIRTUAL PARA EL ACCESO A INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE LA BIBLIOTECA.**

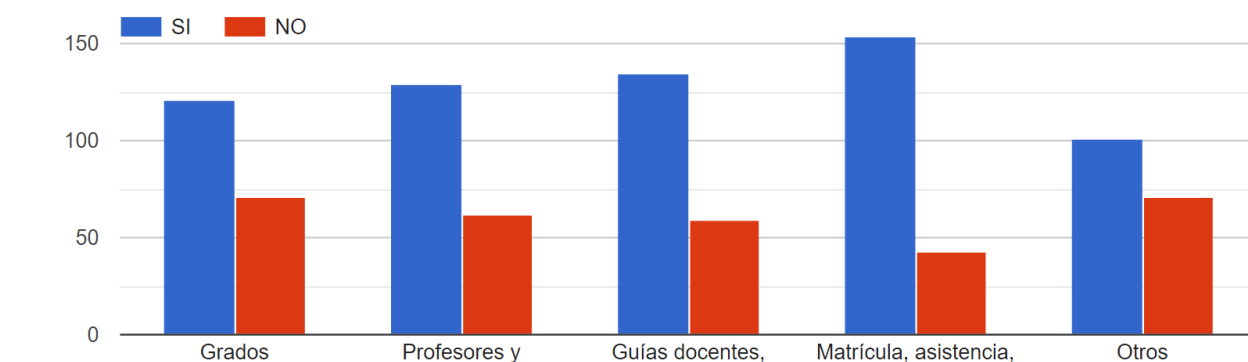
12. b. Indique si vería favorable la ayuda virtual para el acceso a la información relevante acerca de



La casi totalidad de encuestados vería favorable la ayuda virtual para acceder a la información relevante sobre la biblioteca.

### PREGUNTA 13. INDIQUE SI LE HAN SURGIDO DUDAS ACERCA DE CUESTIONES RELACIONADAS CON SU TITULACIÓN

13. Indique si le han surgido dudas acerca de cuestiones relacionadas con su titulación, en particular

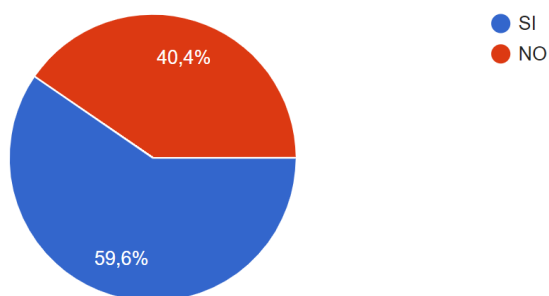


Mayoritariamente los alumnos que han participado en la encuesta han tenido dudas respecto de los grados, profesores y departamento, guías docentes, matrícula.... Ello lleva a concluir que hay un importante trabajo por delante a la hora de considerar como se resuelven dichas dudas con los servicios que tenemos. Quizá se facilita demasiada información al alumno, sin estructurar la más relevante de la que no lo es tanto.

### 13. A. INDIQUE SI HA ENCONTRADO LA INFORMACIÓN ANTERIOR EN LA PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD

13. a. Indique si ha encontrado la información anterior en la página web de la Universidad

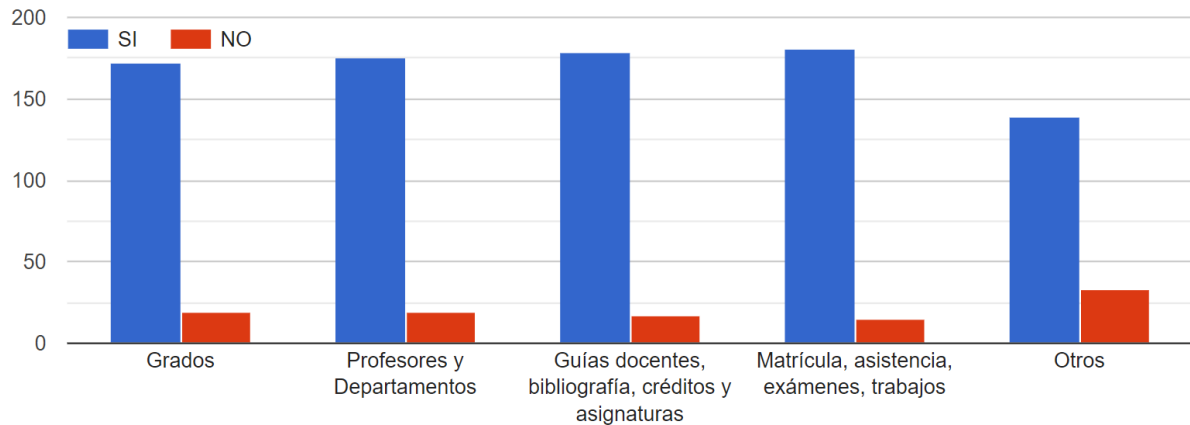
193 respuestas



Más de la mitad del alumnado (59,6%) declara haber encontrado la información relativa en la web de la Universidad.

13. B. INDIQUE SI VERÍA FAVORABLE LA AYUDA VIRTUAL PARA EL ACCESO A INFORMACIÓN RELEVANTE RESPECTO DE GRADOS, PROFESORADO Y DEPARTAMENTO, GUÍAS DOCENTES, MATRÍCULA...

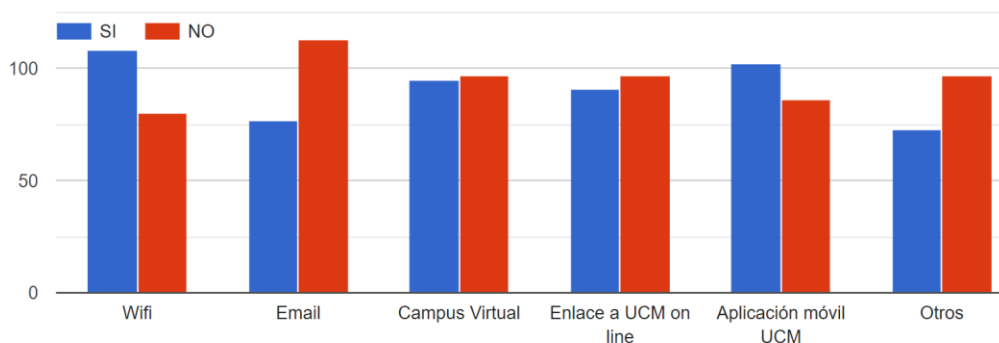
13. b. Indique si vería favorable la ayuda virtual para el acceso a la información relevante acerca de



La casi totalidad de encuestados vería favorable la ayuda virtual para acceder a la información relevante. No obstante, parece asumible la asistencia en alguna de las cuestiones: grados, profesorado, departamentos, guías, no tanto en las normas individuales de cada profesor.

**PREGUNTA 14. INDIQUE SI LE HAN SURGIDO DUDAS ACERCA DE CUESTIONES RELACIONADAS CON LOS RECURSOS informáticos.**

14. Indique si le han surgido dudas acerca de los recursos informáticos de la UCM



Mayoritariamente los alumnos que han participado en la encuesta no han tenido dudas respecto de los recursos informáticos, excepto en el caso del wifi y la aplicación móvil UCM en que hay equilibrio.

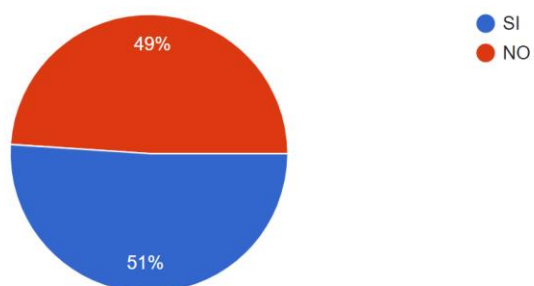
Resulta curioso que la respuesta abrumadoramente positiva se refiera a la inexistencia de dudas que le han planteado el mail, que es el medio más utilizado para contactar con el Profesor y que apenas utilizan....

Evidentemente el tema del wifi y la aplicación de móvil son los que más dudas les plantean.

**14. A. INDIQUE SI HA ENCONTRADO LA INFORMACIÓN ANTERIOR EN LA PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD**

14. a. Indique si ha encontrado la información anterior en la página web de la Universidad

192 respuestas



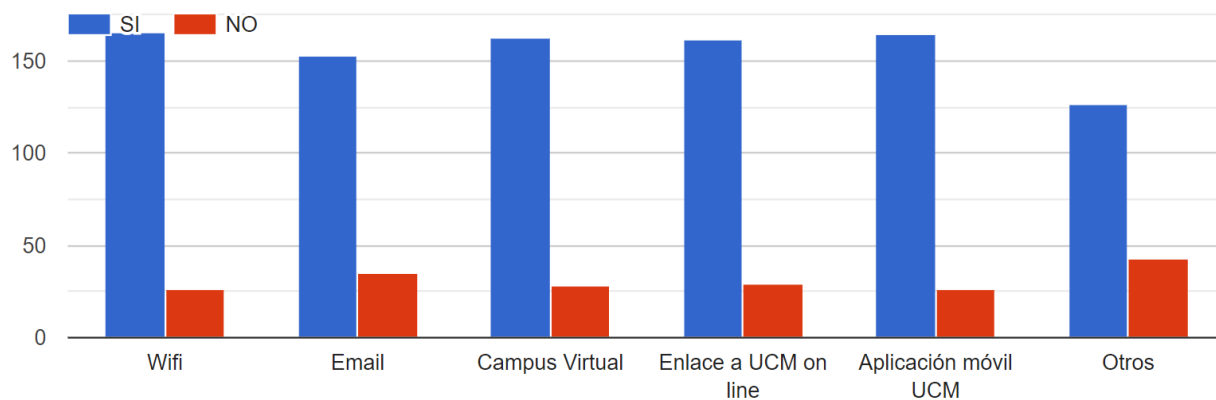
Un poco más de la mitad del alumnado (51%) declara haber encontrado la información relativa



en la web de la Universidad, frente al 49% que no la ha encontrado.

**14. B. INDIQUE SI VERÍA FAVORABLE LA AYUDA VIRTUAL PARA EL ACCESO A INFORMACIÓN RELEVANTE RESPECTO DE RECURSOS INFORMÁTICOS.**

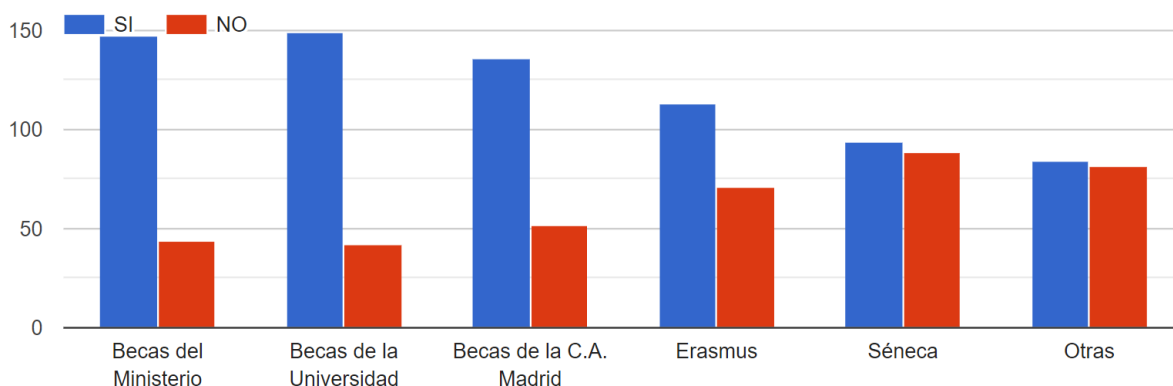
14. b. Indique si vería favorable la ayuda virtual para el acceso a la información relevante acerca de ☐



La casi totalidad de encuestados vería favorable la ayuda virtual para acceder a la información relevante.

**PREGUNTA 15. INDIQUE SI LE HAN SURGIDO DUDAS ACERCA DE BECAS Y OTRAS AYUDAS.**

15. Indique si le han surgido dudas acerca de becas y otras ayudas:



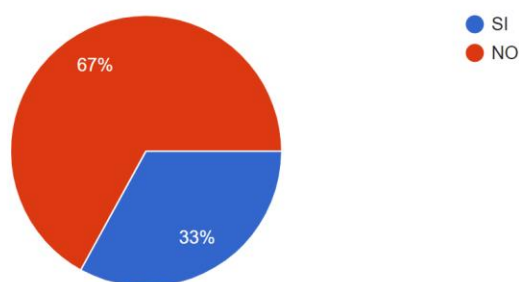
Según los datos extraídos de la encuesta realizada, a los alumnos participantes le han surgido dudas acerca de becas y otras ayudas. De entre ellas, destacan las dudas acerca de las becas del Ministerio y las de la propia UCM, así como las de la CA de Madrid y las ERASMUS.

En concreto, se han diferenciado las siguientes becas y ayudas para realizar la encuesta: becas del Ministerio, becas de la Universidad, becas de la Comunidad Autónoma de Madrid, Erasmus, Séneca y un apartado en el que se encuadran otro tipo de becas y ayudas distintas a las anteriormente indicadas.

**15.A. INDIQUE SI HA ENCONTRADO LA INFORMACIÓN ANTERIOR EN LA PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD.**

15. a. Indique si ha encontrado la información anterior en la página web de la Universidad

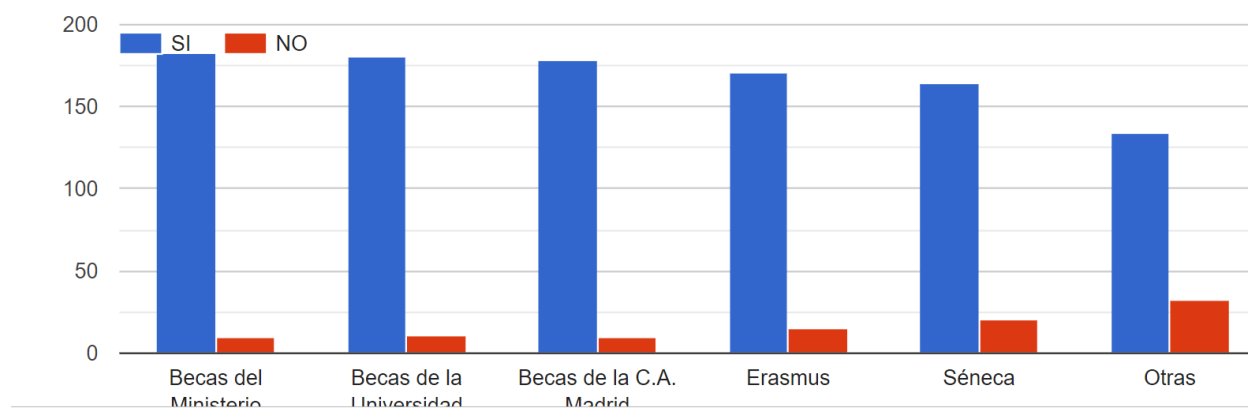
194 respuestas



A este respecto, cabe señalar que el 67% de los discentes no han encontrado la información relativa a esta cuestión en la página web de la universidad. Por el contrario, el 33% ha contestado que sí ha encontrado tal información en la página web.

**15.B. INDIQUE SI VERÍA FAVORABLE LA AYUDA VIRTUAL PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN RELEVANTE ACERCA DE BECAS Y OTRAS AYUDAS.**

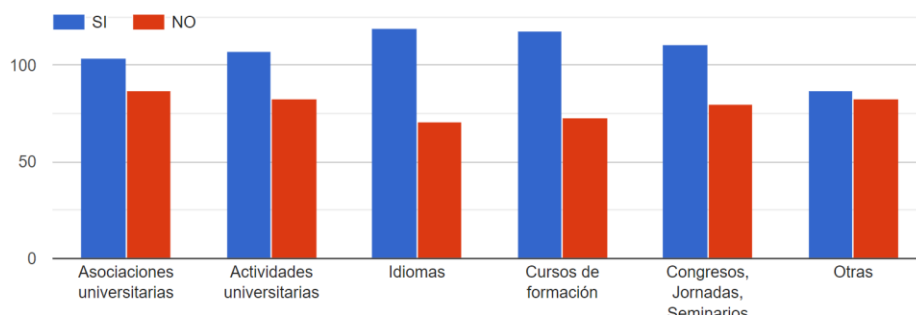
15. b. Indique si vería favorable la ayuda virtual para el acceso a la información relevante acerca de



Destaca el elevado porcentaje de respuestas afirmativas a la pregunta de si vería favorable la ayuda virtual para el acceso a esta información. Alrededor de 160 a 180 individuos o incluso más, de una muestra de más o menos 200, han contestado que verían favorable la ayuda virtual para el acceso a la información relevante acerca de becas y otras ayudas, en concreto, becas del ministerio, becas de la universidad, becas de la Comunidad Autónoma de Madrid, Erasmus y Séneca, entre otras. Este dato, unido al elevado porcentaje de alumnos que no han encontrado información sobre becas y ayudas en la propia página web de la universidad, revela un déficit que bien podría suplirse a través de un asistente virtual, pues se trata de un cauce muy bien valorado por los discentes encuestados.

**PREGUNTA 16. INDIQUE SI LE HAN SURGIDO DUDAS ACERCA DE LAS ASOCIACIONES Y ACTIVIDADES UNIVERSITARIAS, IDIOMAS Y CURSOS DE FORMACIÓN, CONGRESOS, JORNADAS, SEMINARIOS, DEPORTES.**

16. Indique si le han surgido dudas acerca de las asociaciones y actividades universitarias, idiomas, cursos de formación, congresos, jornadas, seminarios, deportes

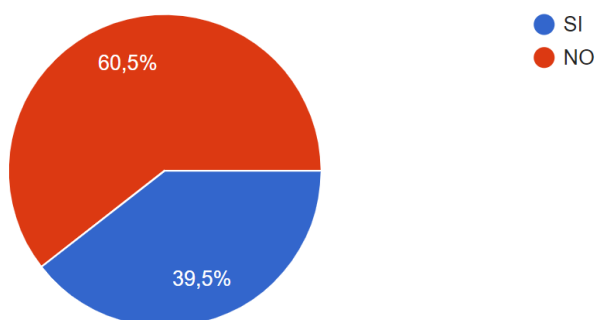


De los resultados expuestos se extrae como conclusión que a los alumnos les han surgido dudas acerca de las asociaciones existentes en la UCM y las actividades que se llevan a cabo en la misma, los idiomas que oferta y los cursos de formación, los congresos/seminarios/jornadas que organiza y celebra la universidad indicada, así como la oferta de deportes que pueden realizarse. Sin embargo, a pesar de que existen dudas en todos los ámbitos señalados, se observa que éstas se ubican, de una forma más pronunciada, en los idiomas, los cursos de formación y los congresos/jornadas/seminarios.

**16. A. INDIQUE SI HA ENCONTRADO LA INFORMACIÓN ANTERIOR EN LA PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD.**

16. a. Indique si ha encontrado la información anterior en la página web de la Universidad

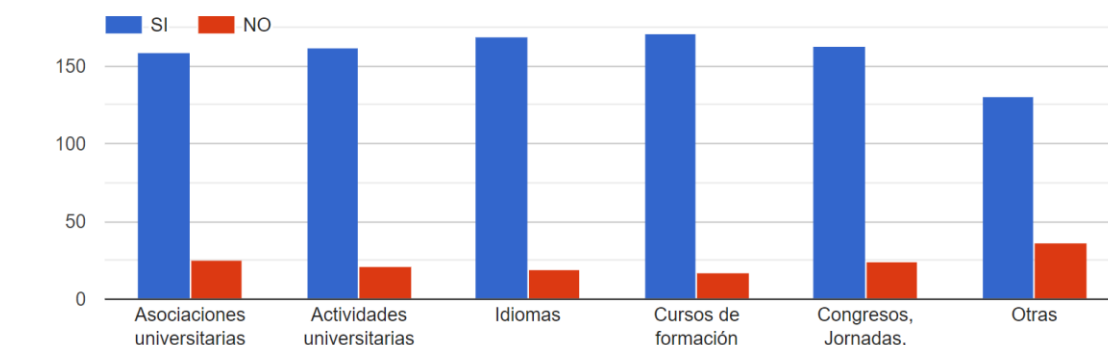
185 respuestas



Con un 60,5%, la respuesta de los encuestados ha sido negativa, permitiendo concluir que la mayoría de los alumnos que han participado en este estudio no han encontrado en la página web de la UCM la información relativa a asociaciones y actividades universitarias, idiomas y cursos de formación, congresos, jornadas, seminarios y deportes. Frente a este 60,5%, encontramos un 39,5% de los encuestados que manifiesta que sí ha encontrado dicha información en la página web de la universidad.

**16.B. INDIQUE SI VERÍA FAVORABLE LA AYUDA VIRTUAL PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN A LA INFORMACIÓN RELEVANTE ACERCA DE LAS ASOCIACIONES Y ACTIVIDADES UNIVERSITARIAS, IDIOMAS Y CURSOS DE FORMACIÓN, CONGRESOS, JORNADAS, SEMINARIOS, DEPORTES.**

16. b. Indique si vería favorable la ayuda virtual para el acceso a la información relevante acerca de

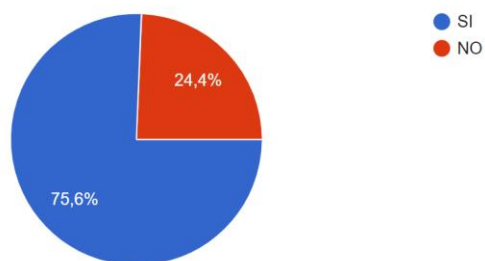


Con una amplia mayoría, los encuestados manifiestan que sería muy favorable la ayuda de un asistente virtual para el acceso a esta información. En concreto, se observa que más de 160 individuos, de una muestra de alrededor de 200, han afirmado que sería favorable la existencia de ayuda virtual en la página web de la universidad para acceder a estos contenidos. Ello permite concluir que, en la actualidad, las vías para comunicar tal información a los alumnos, a través de la página web de la UCM, es insuficiente, valorándose muy positivamente en este sentido la existencia de un asistente virtual que supla dicho déficit.

**PREGUNTA 17. INDIQUE SI LE HAN SURGIDO DUDAS ACERCA DE LAS SALIDAS PROFESIONALES DE SUS ESTUDIOS.**

17. Indique si le han surgido dudas acerca de las salidas profesionales de sus estudios

193 respuestas

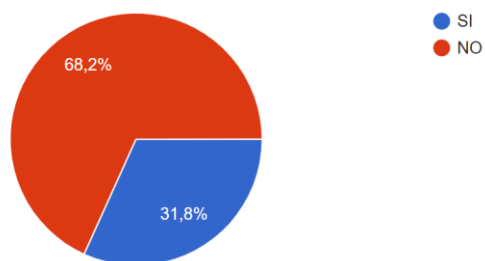


Los discentes encuestados han manifestado, con un porcentaje del 75,6%, que sí le han surgido dudas acerca de las salidas profesionales de sus estudios. Sólo un 24,4% ha respondido que no se le han generado dudas sobre la salida profesional de la carrera que está cursando.

**17.A. INDIQUE SI HA ENCONTRADO LA INFORMACIÓN ANTERIOR EN LA PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD.**

17. a. Indique si ha encontrado la información anterior en la página web de la Universidad

192 respuestas

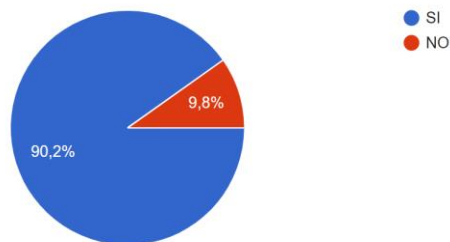


El 68,2% de los encuestados considera que no ha encontrado información sobre las salidas profesionales de su carrera en la página web de la universidad, frente a un 31,8% que ha respondido que sí ha encontrado tal información en la página web.

**17. B. INDIQUE SI VERÍA FAVORABLE LA AYUDA VIRTUAL PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN RELEVANTE ACERCA DE LAS SALIDAS PROFESIONALES.**

17. b. Indique si vería favorable la ayuda virtual para el acceso a la información relevante acerca de las salidas profesionales

194 respuestas



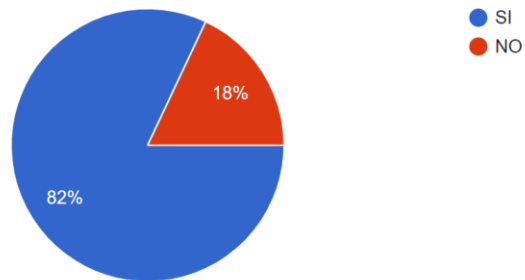
Prácticamente la totalidad de los discentes encuestados (un 90,2%) considera favorable la existencia de una ayuda virtual para el acceso a información sobre las diferentes salidas profesionales que puede tener la carrera que están cursando. Ello pone de manifiesto la necesidad de un asistente virtual que guíe, oriente y facilite información al alumnado sobre las diversas salidas profesionales de sus estudios, pues aparentemente los cauces existentes y utilizados hasta el momento, y más en concreto, la página web de la UCM, se han revelado insuficientes en este sentido.

En todo caso, no sólo la asistencia virtual es una opción. También sería razonable que la página web recogiera enlaces a recursos de interés: colegios profesionales -de ámbito menor o mayor acceso a páginas de tribunales y recursos de interés, páginas de la administración estatal, autonómica y local -convocatorias de empleo público-.

**PREGUNTA 18. POR ÚLTIMO, INDIQUE SI LA PRESENTE ENCUESTA LE HA RESULTADO DE INTERÉS.**

18. Por último indique si la presente encuesta le ha resultado de interés

200 respuestas



Un 81,9% de los encuestados estima que la encuesta ha sido de una gran utilidad e interés, frente a un 18,1% que opina que la indicada encuesta no le ha sido de interés. El elevado porcentaje de encuestados que ha estimado positiva la elaboración de la encuesta refleja la necesidad del estudio realizado por este proyecto de innovación docente, de gran beneficio para el alumnado y muy bien valorado por éste, al tener como objetivo detectar defectos de información que existen y pueden ser apoyados a través de un asistente virtual en la página web de la universidad, de tal manera que se mejore el servicio ofrecido por la UCM.



## CONCLUSIONES

Este proyecto ha trabajado sobre la asistencia virtual y su aportación a la enseñanza universitaria. En particular, se ha tratado de identificar las necesidades no resueltas de nuestros estudiantes y otras cuestiones de interés, para proponer la utilización de un asistente virtual como herramienta de apoyo en el acceso a la información curricular y la formación.

Para ello se ha realizado una encuesta *on line* a estudiantes de: Grado, Doble Grado, Máster, Doctorado, Títulos Propios y otros cursos de especialización de las Facultades de Derecho y Económicas y Empresariales.

Hemos constatado que los alumnos de la muestra son usuarios avanzados que utilizan y, por tanto, demandan frecuentemente el acceso a los recursos digitales. Por lo que la frecuencia y el uso declarado por los alumnos contribuyen a avalar las conclusiones que se presentan en este estudio.

La inmensa mayoría de los estudiantes manifiesta que vería favorable el acceso a ayuda virtual acerca de la UCM, la Facultad, e información sobre los servicios generales y las aulas. La asistencia virtual implica facilitar el acceso a la información diversa que, como se pone de manifiesto en los resultados, es muy valorado por los propios estudiantes.

Del mismo modo, aunque casi la mitad de los alumnos manifestaron encontrar información sobre notas EVAU, Preinscripción, convalidación de estudios e información económica de los mismos en la página web de la Universidad, con una mayoría abrumadora, o práctica unanimidad, indican que consideran favorable la ayuda virtual, especialmente porque es información sobre recursos continuamente demandada en Secretaría de alumnos.

Respecto a los trámites administrativos, el porcentaje de alumnos que no ha encontrado la información sobre matriculación, cambios de grupo o cambios de horario en la web de la Universidad es de más de la mitad de la muestra, consideramos que son cuestiones de consulta reiterada y mecánica que podrían resolverse con una asistencia virtual adecuada, especialmente porque es información sobre recursos continuamente demandada en Secretaría de alumnos. De hecho, los propios estudiantes lo constatan porque casi la totalidad de los mismos se muestran favorables a la ayuda virtual también para estos trámites.